

Dobrodošli u Washington Electronic Benefits Transfer (EBT - elektronski transfer beneficija) i vašu karticu Washington EBT Quest Card - brz, praktičan i laki način da koristite svoje beneficije.

Ako ste kvalifikovani za osnovnu pomoć u hrani, možete koristiti svoju karticu Washington EBT Quest Card za kupovinu podobnih prehrambenih artikala u bilo kojoj prodavnici učesnici programa.

Ako ste kvalifikovani za beneficije u gotovini, možete koristiti svoju karticu Washington EBT Quest Card za dobijanje gotovine ili plaćanje pri kupovini u prodavnica česnicama, i za povlačenje svojih beneficija sa bankomata.

Vrlo je jednostavno!



KAKO KORISTITI WASHINGTON EBT QUEST CARD U PRODAVNICI

1. Proverite svoje stanje pre odlaska u kupovinu.
2. Provucite Washington EBT Quest Card kroz terminal na mestu prodaje (Point-Of-Sale (POS)) ili predajte karticu službeniku/kasirki.
3. Obavezno recite službeniku koji račun želite da iskoristite (hrana ili gotovina).
4. Unesite svoj četvorocifreni PIN broj preko tastature. Terminal će prikazati ****.
5. Pritisnite taster **OK** ili **ENTER**.
6. Službenik unosi iznos kupovine i, ako je tačan, vi pritisnete taster **YES**.
7. Službenik će vam uručiti račun. Proverite da li su podaci na računu tačni.
8. Sačuvajte taj račun da biste znali stanje na računu kada sledeći put budete kupovali.

Koraci se mogu razlikovati za svaki tip POS aparata koji se koristi. Ako vam je potrebna pomoć, obratite se službeniku.

Sa vašeg računa pomoći u hrani biće skinut samo tačan iznos vaše nabavke hrane. Prodavnice vam neće vratiti kusur za nabavke pomoći u hrani.

U prodavnica možete koristiti beneficije u gotovini za podizanje gotovine, ili za kupovinu hrane i neprehrambenih artikala (sapun, pelene itd.). Prodavnice takođe mogu pružiti povraćaj gotovine kada vršite kupovinu preko vašeg gotovinskog računa. Ukoliko imate pitanja, obratite se službeniku:



KAKO KORISTITI WASHINGTON EBT QUEST CARD NA BANKOMATU (ATM)

(SAMO za povlačenje beneficija u gotovini; za pomoć u hrani nema pristupa preko bankomata)

1. Ubacite ili provucite karticu.
2. Unesite svoj PIN broj i pritisnite taster **OK** ili **ENTER**.
3. Odaberite taster označen sa **WITHDRAW CASH** (Podizanje gotovine), a zatim izaberite **CHECKING** (Tekući račun)
4. Unesite zaokruženi željeni iznos u dolarima (na primer, 20 \$, 40 \$, 60 \$ itd.).
5. Ako postoji provizija,
 - Odaberite **YES** da je prihvate i nastavite sa transakcijom.
 - Odaberite **NO** da otkažete transakciju ako ne želite da platite proviziju.
6. Uzmite karticu, priznanicu i novac. Ako bankomat zadrži karticu, kontaktirajte Službu za klijente na 1-888-328-9271.
7. Prebrojte novac i uporedite iznos sa priznanicom.
8. Priznanica bankomata će pokazivati stanje raspoloživog novca.

Možda će biti potrebno nekoliko transakcija za podizanje sa bankomata svih vaših beneficija u gotovini ako aparat ima ograničenje iznosa koji se može podići odjednom. Može postojati provizija bankomata za svaku transakciju.

WASHINGTON EBT PITANJA I ODGOVORI

Kako primam svoje beneficije pomoću Washington EBT Quest Card?

Svakog meseca vaše beneficije će se automatski dodavati na vaš račun. Svakog meseca ćete koristiti istu karticu Washington EBT Quest Card za primanje svojih beneficija. Kako budete koristili svoje beneficije za dobijanje novca ili za kupovinu robe, stanje na računu će se smanjivati. Nema potrebe da vršite zamenu kartice osim ukoliko ne dođe do njenog gubitka, krađe ili oštećenja.

Kada dobijam svoje beneficije?

Iznos beneficija će se deponovati na vaš EBT račun istog datuma svakog meseca, čak i ako pada na vikend ili praznik. Sve beneficije su na raspolaganju od 9 ujutru po Pacifičkom vremenu. Sve beneficije koje vam preostanu na kraju meseca preneće se u sledeći mesec.

Gde mogu da koristim svoju karticu Washington EBT Quest Card?

Svoju Washington EBT Quest Card možete koristiti u prodavnica i na bankomatima koji učestvuju u programu (na bankomatima samo za gotovinu), širom zemlje. Svoju karticu možete koristiti i svuda gde vidite logo Quest. Ako ne vidite logo Quest, pitajte poslovodu prodavnice da li možete koristiti karticu u toj prodavnici za kupovinu hrane ili za dobijanje gotovinskih beneficija.



Šta treba da radim ako izgubim karticu?

Ako vaša kartica Washington EBT Quest Card bude izgubljena, ukradena ili oštećena, treba da odmah pozovete Službu za klijente na besplatni broj 1-888-328-9271 da biste je deaktivirali i dobili poštom zamensku karticu.

Šta je broj moje kartice?

Vaš broj kartice je 16-cifreni broj odštampan na kartici.

Šta ako moja kartica ne radi?

Pozovite Službu za klijente i ona će vam pomoći. Besplatan broj se nalazi na poleđini vaše kartice. Služba za klijente je dostupna 24 sata na dan, sedam dana u nedelji.

Šta ako na mom računu postoji neka netačna transakcija?

Kada je neko maloprodajno mesto plaćeno previše ili premalo preko vašeg EBT računa zbog problema sa kompjuterskim sistemom, može biti izvršena korekcija stanja na računu. Ta korekcija može uticati na vaše stanje za trenutni ili naredni mesec. Ako korekcija umanjuje vaše stanje, putem pošte će vam biti poslat obaveštenje o EBT podešavanju i korekciji.

Kako da čuvam svoju karticu?

1. Potpišite se na poleđini svoje kartice.
2. Nemojte zapisivati PIN broj na kartici.
3. Čuvajte karticu bezbednu i čistu.

4. Ne presavijajte karticu.

5. Čuvajte karticu dalje od magneta i elektronske opreme kao što je TV, mikrotalasna pećnica itd.

6. Ne ostavljajte je izloženu direktnoj sunčevoj svetlosti (npr. na instrument tabli automobila).

7. Ne bacajte vašu karticu: svakog meseca ćete koristiti istu karticu, sve dok prime beneficije.

8. Prekomerno zamenjivanje kartice može biti podložno istrazi zbog zloupotrebe.

Šta je PIN broj (Personal Identification Number - Lični identifikacioni broj)?

PIN broj je četvorocifreni broj koji omogućava samo vama da koristite svoju Washington EBT Quest Card. EBT kartica se ne može koristiti bez PIN broja. Nikad nemojte nikome reći svoj PIN broj! Ako neko zna vaš PIN, može upotrebiti vašu karticu da preuzeme SVE vaše beneficije i one neće biti nadoknađene.

Kako da odaberem PIN broj?

Svoj četvorocifreni PIN broj možete odabratи pozivom Službi za klijente ili u vašoj lokalnoj Kancelariji javnih usluga (Community Service Office - CSO). Nemojte koristiti PIN brojeve koje je lako pogoditi, kao što su „1234“ ili „0000“, ili neku kombinaciju koja se lako pogoda.

Šta ako zaboravim svoj PIN broj?

Ako zaboravite svoj PIN ili želite da ga promenite, možete pozvati Službu za klijente.

Šta ako unesem pogrešan PIN?

Ako unesete pogrešan PIN, imate još tri prilike da unesete tačan broj. Ako ni četvrti put ne unesete tačan PIN broj, kartica će biti blokirana radi zaštite vašeg računa. Karticu nećete moći da koristite do nakon ponoći, osim ako ne odete u lokalnu kancelariju DSHS da biste je odblokirali. U nekim slučajevima bankomat može zadržati vašu karticu. Ako bankomat zadrži karticu, kontaktirajte Službu za klijente.

Šta da radim ako neko otkrije moj PIN broj?

Odmah odaberite novi PIN pozivom Službi za klijente, ili promenom PIN-a onlajn na www.ebtedge.com.

Kako ću znati stanje na računu?

Najlakši način da znate stanje na računu je da čuvate priznanice. Ako ih nemate, stanje na računu možete proveriti na www.ebtedge.com ili pozivom Službi za klijente. Pre kupovine bi uvek trebalo da znate stanje na računu.

Šta se dešava ako POS aparat ne radi?

Ako želite da nabavite podobne prehrambene articke pomoću svoje pomoći u hrani a POS aparat ne radi ili ga u prodavnici nemaju, kasirka će popuniti formular pod nazivom vaučer pomoći u hrani. Kasirka će zapisati broj vaše Washington EBT Quest Card i iznos koji ste potrošili. NEMOJTE davati kasirki svoj PIN broj. Kasirka će obaviti poziv da vidi da li imate dovoljno preostalih beneficija (SAMO) na računu pomoći u hrani za kupovinu te hrane. Ako je stanje vašeg računa pomoći u hrani dovoljno, zamoliće vas da potpišete vaučer i dati vam jedan primerak. Veoma je važno da sačuvate ovaj primerak, tako da možete oduzeti potrošeni iznos od stanja na vašoj poslednjoj EBT priznanci. Tako ćete dobiti trenutno stanje vašeg računa. Prodavnica ne može procesuirati ručni vaučer radi dobijanja gotovinskih beneficija.

Mogu li otići do blagajnika banke i povući novac ili se raspitivati oko mog EBT računa?

Ne, novac možete povući samo sa bankomata ili putem podizanja gotovine u nekoj od prodavnica učesnica. Ako imate pitanja, pozovite Službu za klijente ili pitajte službenika.

Ako na svojoj Washington EBT Quest Card imam gotovinskih beneficija u vrednosti manjoj od 10 \$, kako da to izvučem?

Da biste dobili ta sredstva možete izvršiti kupovinu ili transakciju podizanja gotovine u nekoj prodavnici učesnici programa.

Da li postoje neke takse ili provizije za transakciju kod korišćenja Washington EBT Quest Card?

Kod korišćenja pomoći u hrani za kupovinu hrane pomoći Washington EBT Quest Card nikad nema provizije. Kod korišćenja gotovinskih beneficija za kupovinu hrane ili dobijanje gotovine takođe nikad nema provizije.

Provizija je dodatni iznos koji naplaćuje vlasnik bankomata ili POS aparata za upotrebu tog aparata u podizanju gotovine. Provizije, ako ih ima, automatski se skidaju sa vašeg gotovinskog računa. Ako ne želite da platite proviziju, jednostavno otkažite transakciju i idite na drugi bankomat ili POS aparat koji ne naplaćuje proviziju.

Da li postoje ograničenja toga kako mogu da koristim svoje EBT gotovinske beneficije?

Protiv zakona je da se EBT kartica ili gotovina od EBT kartice koristi u kafeima, barovima, prodavnicama alkohola, agencijama za plaćanje kaucije, mestima zabave za odrasle, bilo kojim lokalima samo za punoletne, za kockanje, izradu tetovaže ili pirsinga, ili za kupovinu duvana, marijuane ili proizvoda na bazi marijuane.

Šta se dešava ako ne koristim svoje beneficije?

Beneficije neiskorišćene u mesecu izdavanja preneće se u naredni mesec. Ako ne iskoristite bar neke od vaših beneficija u roku od 365 dana, beneficije će biti otkazane. U nekim slučajevima, te beneficije neće biti nadoknađene.

Mogu li da položim novac na svoj EBT račun?

Ne. Sa gotovinskog računa možete samo da podignite novac.

Šta je to Direktni depozit (Direct Deposit)?

Umesto korišćenja EBT-a, možete odabratи da vam se gotovinske beneficije polože svakog meseca direktnо na vaš lični bankovni račun. Ne možete koristiti direktni depozit za pomoć u hrani. Kontaktirajte službenika za više informacija ili pozovite besplatni broj 1-888-235-2954.

Šta je to Alternativni vlasnik kartice?

Možete odabratи jednu osobу, alternativnог vlasnika kartice, da prima beneficije za vas. Alternativni vlasnik kartice mora otic̄i u lokalnu kancelariju da bi primio sopstvenu karticu Washington EBT Quest Card i PIN broj. Ako vam je potreban alternativni vlasnik kartice, odaberite neku osobu od poverenja. Ne zaboravite, izgubljene ili ukradene beneficije neće biti nadoknađene. Karticu alternativnog vlasnika možete otkazati pozivom Službi za klijente.

Kada pozivam Službu za klijente?

- Ako vam je kartica izgubljena, ukradena ili oštećena.
- Ako ste zaboravili ili izgubili svoj PIN.
- Da odaberete ili promenite svoj PIN broj.
- Da saznate stanje na računu.
- Da čujete svojih 10 poslednjih transakcija.
- Da zatražite dvomeseci pregled transakcija.
- Ako imate pitanja ili vam je potrebna pomoć oko kartice.

Šta ako planiram da se preselim ili promenim adresu?

Za prijavljivanje bilo kakvih promena, uključujući i novu adresu, pozovite DSHS. To možete obaviti u lokalnoj kancelariji ili pozivom na 877-501-2233.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ሰነድ በአማርኛ በፊትናም በአማርኛ የኋላስኩልኑን ያለፈ በት ደንብ።
(Amharic)

إن هذه النسخة متوفرة لثentic في مكتب دشـس في الضاحية التي تسكنـا
(Arabic)

ក្នុងសម្រាក់របស់ខ្លួនដែលជាសាខាសារណាស្តីក្នុងទេនការយោលឃើញ
DSHS ប្រចាំថ្ងៃប៉ុណ្ណោះស្ថាបនក្នុង ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。
(Chinese)

این جزو در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه اینتان در
دسترس می باشد. (Farsi)

Dlaim ntaww nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwng nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 고향지역 관할 보건사회부(DSHS)
사무소에 비치돼 있습니다.(Korean)

ເັນຈຸ່ນທົວນີ້ແມ່ນບໍ່ໄດ້ມາພາສາຂອງທ່ານຝຶກ໌ທີ່ເອງການ DSHS
ທີ່ມາຈຸ່ນທົວນຳໃນລາວ. (Laotian)

ਇਹ ਪੈਂਡਲੋਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਪ ਦੀ ਡਾਕਾ ਵਿਚੋਂ ਅਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS
ਦਰਤਰ ॥ (Punjabi)

Acest pamphlet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afgaaga. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapán ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

እኔ መተዳደሪያ እኔ ገዢያዊነም እኔ መበትኩም ነገሮች በት ደሳይት ወጪዎች (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

Vaša kartica Washington EBT Quest Card



UPOZORENJE O KAZNI:

Protivzakonito je prodavati ili pokušati prodaju EBT kartice, zameniti je ili pokušati njenu zamenu za bilo šta od vrednosti kao što je: gotovina, droga, oružje ili bilo šta drugo osim podobnih prehrambenih artikala kod ovlašćenog prodavca. Namerana zloupotreba može dovesti do diskvalifikacije, novčanih kazni i zakonskih mera, uključujući i krivično gonjenje.

Za informacije o računu, posetite
www.ebtedge.com

ili pozovite

Služba za klijente

1-888-328-9271
711 (TTY tekstualni telefon)
1-800-833-6385
(Brajev telefon za slepe)